

## **ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ЯК СКЛАДОВА ДЕРЖАВНОЇ СОЦІАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ В УКРАЇНІ**

У статті описано передумови виникнення ідеї створення переліку споживчих прав, а також узгодженого комплексу законодавства та органів для його втілення. Вказано перші задекларовані права споживачів, які лягли в основу соціальної політики розвинутих демократичних держав світу. Визначено засоби державного механізму управління за допомогою яких держава може захищати права споживачів, та вперше дано визначення системі захисту прав споживачів через призму комплексного поєднання державними органами влади, місцевого самоврядування, громадськими організаціями та іншими суб'єктами ринку прийнятих законодавчо заходів державного управління в напрямку максимального задоволення потреб та інтересів споживачів, в межах дії соціальної політики держави. Розглянуто взаємозв'язок між суб'єктами та об'єктами державного управління системою захисту прав споживачів.

This article describes the prerequisites of the idea of creating a list of consumer rights and agreed set of laws and institutions for its implementation. Said first declared the rights of consumers, which formed the basis of social policy in developed democratic countries. Vyzacheno means of state management mechanism by which the state can protect the rights of consumers, and for the first time defines the system of consumer protection in the light of the complex mix of public authorities, local governments, NGOs and other actors in the market to adopt the legislative measures of state control towards maximum satisfaction needs and interests of consumers, within the context of social policy. We consider the relationship between subjects and objects of public administration system of consumer protection.

Ключові слова: соціальна політика, державне управління, захист прав споживачів, імплементація.

**Вступ.** В період інтеграційних процесів перед державою гостро постає проблема соціального захисту державою прав громадян, у тому числі їхніх прав як споживачів. Необхідність імплементації законодавчої та нормативної бази потребує всебічного наукового вивчення та надання чітких визначень процесам які відбуваються на споживчому ринку з метою вдосконалення механізмів державного управління системою захисту прав споживачів.

**Аналіз останніх досліджень.** Проблеми питань захисту прав споживачів в ринкових умовах розглядаються на теоретичному і методологічному рівнях рядом вчених такими як: П. Калиту [1], А. Мазараки [2], Н. Салухіну [3], О. Язвінську [4], І. Дудла[5] Функціонування ринку споживчих товарів та окремих його сегментів, а також, механізми його регулювання як складової соціального захисту державою прав громадян досліджувалися у працях таких вітчизняних вчених: О. М.Азарян, В. Г. Андрійчука, В. В. Апопія, І. О. Бланка, С. В. Близнюка, А. Ф. Бондаренка, Н. Є. Буркат, А. І.Бутенка, В. М. Гейця, Т.М. Гродецької, А. І. Дідківської, Н. В. Карпенко, В. А. Карпова, Г. Н. Климка, В. Р.Кучеренка, А. О. Лігоненко, А. А. Мазараки, А.І. Мокія, В. І. Павлова, П. Т. Саблука, Д. М. Стеченка, С. М.Чистова та ін. При цьому, віддаючи належне їх безперечним здобуткам, варто зазначити, що на сьогоднішній день питання розвитку ринку споживчих товарів та послуг залишається актуальним і недостатньо вивченим.

**Методика досліджень.** На сьогодні практично не обґрунтоване питання системного підходу до захисту прав споживачів як основної складової соціальної політики держави.

**Постановка завдання.** Вивчення впливу держави через засоби управління на систему захисту прав споживачів.

**Результати досліджень.** Проблема соціального захисту державою прав громадян, у тому числі їхніх прав як споживачів, має тривалу історію. Здавна людство намагалось через державні регулятори якщо не усунути зовсім протиріччя між товаровиробником (продавцем) і споживачем (покупцем), то, принаймні, врегулювати їх. Вперше питання щодо прав усіх громадян постало з прийняттям Великої хартії вільностей (1215 р.). Перші ж розробки сучасної концепції захисту прав споживачів припадають на кінець XIX ст. - період бурхливого

розвитку продуктивних сил. На початку це були окремі законодавчі акти, а з часом виникла ідея створення переліку споживчих прав, а також узгодженого комплексу законодавства та органів для його втілення. Таку ідею про перелік прав споживачів уперше запропонував Президент Кеннеді у своєму зверненні до Конгресу США у 1962 році. Це сталося 15-го березня – цю дату міжнародний споживчий рух згодом прийняв як Міжнародний день прав споживачів, а ЄС ухвалив її як День споживача у Європі. В зверненні були розроблені зовсім нові методологічні підходи щодо подальшого розвитку захисту прав споживачів. Вперше голова виконавчої влади країни, проголосивши пріоритети соціального захисту прав споживачів над виробником, взявши під свій захист споживацькі інтереси і сформулював послідовний перелік прав споживачів, які з того часу на законодавчій основі стали застосовуватися не тільки в США, але й у всьому світі. Були задекларовані такі права споживачів:

- на безпеку - право на захист від продажу товарів, які несуть загрозу для життя чи здоров'я людини;
- на вибір - на забезпечення, в міру можливостей, доступу до різноманітних товарів за доступними цінами;
- на інформацію - на захист від оманливої інформації, реклами, маркування тощо;
- бути вислуханим - право на те, щоб інтереси споживачів повною мірою і доброзичливо враховувалися при формуванні урядової політики і щоб їх справи неупереджено та оперативно розглядалися судовими установами.

"Поняття "споживач" за своїм визначенням включає нас усіх, - сказав Кеннеді, - тому що це - найбільша господарська група, що діє та піддається дії майже кожним громадським та особистим економічним рішенням. Проте це є найважливіша група, чії думки часто не вислуховують".

У подальшому інші президенти США до визначеного в зверненні Дж. Ф. Кеннеді переліку прав споживачів додали:

- право на сприяння економічним інтересам споживачів і захист цих інтересів;
- право на створення громадських організацій, спрямованих на захист прав й інтересів споживачів;
- право на здорове навколишнє середовище.

Ці права споживачів доповнювалися й удосконалювалися в процесі розвитку й активізації захисту прав споживачів.

Гарантом захисту інтересів і прав споживачів стала, безперечно, діяльність Організації Об'єднаних Націй (1945 р., Нью-Йорк, СІАА). В рамках ООН питання щодо захисту споживачів вперше постало в резолюції 2111 Економічної та Соціальної Ради ООН від 4 серпня 1977 р. У 1983 р. вже був представлений проект Керівних принципів ООН на захист прав споживачів, а 9 квітня 1985 р. Керівні принципи на захист інтересів споживачів набули статусу Резолюції (№ 248) Генеральної Асамблеї ООН.

Міжнародний споживацький досвід, який було вміщено у чотирьох розділах (I. Цілі (Пріоритетні напрями); II. Загальні принципи; III. Керівні принципи; IV. Міжнародне співробітництво), що склалися з 46 статей, свідчив, що захист прав споживачів має не аби яке значення для соціально-економічного розвитку країн [6].

В документі пропонувалось урядам держав брати активну участь у всебічному розвитку захисту прав споживачів, вбачалось що саме уряд є гарантом захисту прав споживачів, в той же час, в жодному разі не принижуючи ролі громадських правозахисних організацій. "Уряди, - вказувалося в ст. 2 Керівних принципів, - повинні розробляти, закріплювати або ж продовжувати активну політику щодо захисту інтересів споживачів із врахуванням нижчевикладених принципів. При цьому кожен уряд має визначити свої власні першочергові завдання у сфері захисту інтересів споживачів відповідно до економічних і соціальних умов країн і потреб свого населення, а також з урахуванням втрат і переваг цих заходів".

Керівні принципи набули неабиякого значення для урядів більшості держав як розвинених, так і тих, що розвиваються, у сфері розробки і реалізації політики щодо захисту прав споживачів. Вони вказали на важливість і необхідність надання в системі ООН систематичної допомоги у справі методології і відпрацювання механізмів захисту прав споживачів. Спільні заходи, звісно, надають країнам світу можливість використовувати взаємний досвід та уникати непотрібного дублювання зусиль.

Однією із вимог євроінтеграційних процесів в Україні є утвердження дієвого механізму захисту прав людини, ставлячи по-новому проблему сутності і цінності держави як одного із надбань людства. Соціальна сутність держави – це її специфічна властивість, яка полягає у здатності держави забезпечувати у процесі свого функціонування і розвитку задоволення основних потреб усього суспільства, а також створювати умови для можливого за наявних конкретно – історичних обставин задоволення потреб та інтересів окремих індивідів та їхніх спільнот [7].

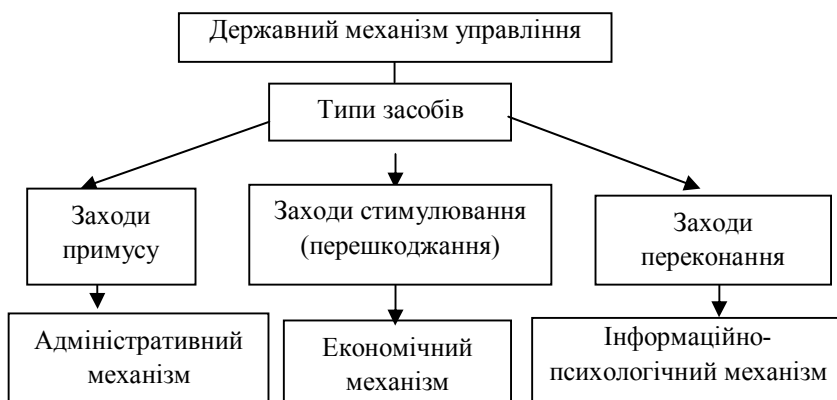
Трансформація сучасного суспільства відбувається на основі нової парадигми яка полягає в тому, що економічне зростання, яке не супроводжується покращенням становища більшості населення, не визнається як розвиток держави в цілому. На сучасному етапі розвитку ринкового господарства головним цілісним арбітражним інститутом, здатним забезпечувати рівновагу та розвиток системи відносин індивід – суспільство, може виступати лише соціальна держава, яка створює умови для реалізації зростаючої потреби у соціальній справедливості, соціальній підтримці, соціальному захисті [8].

Ще Аристотель звернув увагу на те, що держава виникає для задоволення життєвих потреб громадян і досягнення впорядкованого суспільного життя [9]. З огляду на зазначене В.В. Корженко стверджує, що державний механізм управління має спрямовуватися на подолання хаосу, який може виникати через неузгоджену діяльність економічних суб'єктів і ринкову «вседозволеність». Якщо покласти зазначене на мову сучасності, то можна наполягати, що державний механізм управління включається там і тоді, коли звичайні (або природні) ринкові механізми виявляють повну (чи часткову) байдужість до вирішення суперечностей, які супроводжують функціонування соціальної держави [10]. Отже захищати права споживачів держава має змогу через державний механізм управління який за теорією держави та аналізу політики В.В. Корженка передбачає:

- заходи примусу;
- заходи стимулювання (перешкоджання);
- заходи переконання.

На думку В.В. Корженко, державний механізм управління обов'язково включає всі три типи заходів, а міра

використання кожного з них є визначальною для формування економічних взаємовідносин і функціонування суспільно-економічної системи. Усі зазначенні заходи стосуються: механізмів державного управління як засобів усунення суперечностей окремих суспільних явищ чи процесів, вирішення проблем, що виникають у різних сферах людської діяльності, зокрема економічній. Окрім того, у межах державного механізму, формується декілька механізмів державного управління, спрямованих на вирішення численних проблем суспільного життя (рис. 1.) [10].



**Рис. 1. Взаємозв'язок засобів державного механізму управління та механізмів державного управління**

Визначальною рисою адміністративного механізму державного управління є застосування елементів авторитарного типу відносин між суб'єктом і об'єктом управління.

Економічний механізм державного управління відрізняється від адміністративного тим, що він не примушує і не забороняє економічному суб'єктові виконувати певні дії, залишаючи йому свободу вибору, але цей механізм створює умови, за яких дії економічних суб'єктів коштуватимуть дорожче чи дешевше.

Інформаційно-психологічний механізм так само, як і економічний не обмежує право вибору господарюючого суб'єкта, він ґрунтується на використанні урядом інформації

про найрізноманітніші аспекти економічної діяльності, наукові досягнення, негативні чи позитивні наслідки певних дій.

На нашу думку які б заходи не використовувались в державному механізмі управління в них присутні ті чи інші фінансові важелі впливу держави. Так якщо розглянути адміністративний механізм впливу в нього присутня фінансова складова у вигляді розмірів штрафних фінансових санкцій, економічний механізм передбачає як бюджетно-монетарні важелі впливу так і кредитні, інформаційно-психологічний вплив також відбувається із залученням певних фінансових ресурсів і залежить від обсягів коштів вкладених державою в виплату зарплати, чи підготовку того чи іншого інформаційного продукту. Ефективність використання таких важелів залежить від органів публічної влади, які компетентні приймати нормативно-правові акти з питань врегулювання відповідних суспільних відносин. Варто зазначити, що суспільна потреба обумовлюється рівнем розвитку суспільства. Правильніше буде сказати, що суспільна потреба визначається конкретним історичним періодом, якому притаманні відповідні засоби виробництва, культура виробництва, рівень освіченості суспільства, політичні тенденції, соціально-економічне забезпечення членів суспільства тощо. Новий історичний період нашої держави наступив після проголошення незалежності нашої країни і одним з перших законодавчих актів молоді держави був Закон України «Про захист прав споживачів», який передбачає, що громадянин як споживач під час придбання, замовлення або використання продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб має право на:

- захист своїх прав державою;
- належну якість продукції та обслуговування;
- безпеку продукції;
- необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про продукцію, її кількість, якість, асортимент, а також про її виробника (виконавця, продавця);
- відшкодування шкоди (збитків), завданих дефектною чи фальсифікованою продукцією або продукцією неналежної якості, а також майнової та моральної (немайнової) шкоди,

заподіяної небезпечною для життя і здоров'я людей продукцією у випадках, передбачених законодавством;

- звернення до суду та інших уповноважених органів державної влади за захистом порушених прав;

- об'єднання в громадські організації споживачів (об'єднання споживачів)

- інші [11].

В основному документі держави - Конституції питання захисту прав громадян як споживачів, найшло відображення в Ст. 42 де сказано що держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю продукції та усіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів [12].

Згідно Закону України «Про захист прав споживачів» захист прав споживачів здійснюють спеціально уповноважений центральний орган виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів та його територіальні органи, Рада міністрів Автономної Республіки Крим, місцеві державні адміністрації, органи і установи, що здійснюють державний санітарно-епідеміологічний нагляд, інші органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування згідно із законодавством, а також суди.

Отже скориставшись визначенням поняття системи яке визначено в електронній енциклопедії «Вікіпедія» від давньо грецького σύντηξι (сполучення) як множина взаємопов'язаних елементів, відокремлена від середовища і яка взаємодіє з ним, як ціле [13], та враховуючи те, що захист прав громадян як споживачів відноситься до соціального управління, і забезпечується через механізми держаного управління пропонуємо наступне визначення поняття державної системи захисту прав споживачів. Система захисту прав споживачів - це комплексне поєднання державними органами влади, та місцевого самоврядування громадськими організаціями та іншими суб'єктами ринку прийнятих законодавчо заходів державного управління в напрямку максимального задоволення потреб та інтересів споживачів, в межах дії соціальної політики держави. Суб'єктами такої системи є центральні органи виконавчої влади, зокрема, спеціальні та інші, які реалізують повноваження у сфері захисту прав споживачів, їх регіональні та територіальні



відділення, підпорядковані ним організації та підприємства, виконавчі органи місцевого самоврядування, громадські організації, та міжнародні організації метою діяльності яких є захист прав споживачів. Об'єктами управління в державній системі захисту прав споживачів є вітчизняна та міжнародна сфера споживання товарів робіт і послуг, господарюючі суб'єкти та безпосередньо споживачі, взаємовідносини між ними та суб'єктами управління які виникають на ринку споживання.

**Висновки.** Захист прав громадян як споживачів є невід'ємною складовою соціальної політики держави і свідчить про демократичність суспільства. Із проведеного аналізу можемо виділити наступне:

- історично виникли певні політичні, соціально-економічні та інші передумови для розвитку руху на захист прав споживачів, як соціального явища;
- яскравим проявам самозахисту населення від неякісних товарів, робіт, послуг став громадський рух на захист своїх прав як споживачів. В кожній країні він мав свою історію та особливості розвитку, а також різні наслідки для формування державної системи захисту прав споживачів;
- проблеми захисту прав споживачів є проблемами міжнародного характеру і предметом зацікавленості багатьох впливових міжнародних організацій: Рада Європи, ГАТТ/ВТО, Організація економічного співробітництва і розвитку;
- гарантом захисту інтересів й прав споживачів є діяльність Організації Об'єднаних Націй в цьому напрямку;
- в Україні спостерігається становлення системи захисту інтересів і прав громадян як споживачів;
- в Україні відбувається імплементація діючого законодавства у сфері захисту прав споживачів до вимог світової спільноти, що свідчить про посилення соціальної політики держави в напрямку захисту інтересів та прав громадян, як споживачів.

### **Бібліографія**

- 1.Калита П. **Звенья одной цепи: Защита потребителей и товаропроизводителей немислима без интегрирующей основы – качества** /П.Калита- Споживач. – 1997 – № 8.

2. Мазаракі А. А. **Захист прав споживачів: соціально-правовий аспект** / Київський національний торговельно-економічний ун-т / [Мазаракі А.А., Язвінська О.М., Ніколаєва Л.В., Притульська Н.В., Іваненко Л.М.] Людмила Вікторівна Ніколаєва (заг.ред.). – К. : КНТЕУ, 2002. – 312 с.
3. Салухіна Н. Г. **Захист прав споживачів:** навч. посібник / [Салухіна Н. Г., Язвінська О. М., Башкатова О. І.] – К. : МАУП, 2007. – 382 с.
4. Язвінська О. М. **Історія консюмеризму:** Навч. посіб. для студ. вищих закл. освіти з підприємництва і торгівлі / – 2.вид., доп. й перероб. – К.: КНТЕУ, 2003. – 363 с.
5. Дудла І. О. **Захист прав споживачів:** Навч. посіб. для студ. ВНЗ – Чернігів : ЧДТУ, 2006. – 268 с.
6. **Руководящие принципы для защиты интересов потребителей:** Резолюция Генеральной Ассамблеи ООН № 248 от 9.04.1985 г.
7. Лобода Ю. П. **Цінність держави як її соціальна сутність** (теоретико-методологічні аспекти дослідження): Дис. канд. юрид. наук: 12.00.01 / Лобода Ю. П. - Л., 2001. – 188 с.
8. Зайцев Ю.К. **Соціалізація економіки України як стратегічна потреба її розвитку:** Дис. д- ра. екон. наук: 08.01.01 / Зайцев Ю. К. - К., 2002 – 434 с.
9. Аристотель. **Політика** / Пер. З давньогрец. на передмова О. Кислюча. – К. : Основи, 2000. – 239 с.
10. Корженко В. В. **Категорії «державний механізм управління» та «механізм державного управління»** / Корженко В.В., Лозинська Т.М. // Теорія та практика державного управління. Збірник наукових праць. Харківський регіональний інститут державного управління Національної академії державного управління при Президентові України. Харків – 2008 – № 2(21) – С. 16-24.
11. Закон України **«Про захист прав споживачів»** 01.12.2005 № 1361.
12. **Конституція України**, (Відомості Верховної Ради(ВВР), 1996, N 30.
13. **Вікіпедія.** Вільна енциклопедія. - Режим доступу: <http://uk.wikipedia.org>

**Рецензент:** д.є.н., професор Павлов В.І.